PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

ESTUDIO PROCESOS RRHH (FUNCIÓN PÚBLICA) EN LA DFA

Exp: 26038



Marzo 2026

Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

Contenido

1

INTRODUCCIÓN 2

2

OBJETO 3

3

SERVICIOS 4

3. 1. Alcance 4

3. 2. Trabajos a realizar 4

3. 2. 1. Aspectos generales 4

3. 2. 2. Revisión de los procesos existentes 5

3. 2. 3. Procesos a analizar en detalle 6

3. 3. Herramientas a utilizar 9

3. 3. 1. Migración inicial 9

3. 3. 2. Formación 9

4

ORGANIZACIÓN 11

4. 1. Del servicio 11

4. 2. De las propuestas 12

ANEXO. Características ideales de la herramienta a utilizar 14

1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA), está realizando una Prueba de concepto enfocada al análisis de un proceso concreto en el Departamento de Agricultura. Vistos los resultados de dicha prueba, se desea extender el estudio de un proceso más amplio para definir el proceso "*AS IS*" e implementar mejoras sobre el mismo.

Los procesos de RRHH son una continuidad de una línea de trabajo para mejora de procesos en la DFA.

2 OBJETO

El objeto del presente pliego de condiciones es el levantamiento de los procesos de RRHH (Función Pública) ya existentes y en funcionamiento dentro de la DFA. Para ello se deberán acometer los trabajos encaminados a obtener la información relativa a los procesos tanto desde aplicaciones existentes como con trabajo de campo. Además, se desea incorporar una herramienta que permita el manejo de dicha información y ponga las bases futuras para su extensión a otros procesos.

3

SERVICIOS

3. 1. ALCANCE

El objetivo es analizar el proceso seleccionado en todas sus vertientes, en proceso en sí mismo, la construcción de un cuadro de mando, identificación de ineficiencias y la priorización y clasificación de las mejoras detectadas. A continuación, se detallan los trabajos a realizar.

3. 2. TRABAJOS A REALIZAR

3. 2. 1. ASPECTOS GENERALES

La Dirección de Función Pública consta de 4 servicios, Secretaría general, Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales y Euskera. Todos ellos están de una u otra manera implicados en los procesos relacionados con los Recursos Humanos y son objeto de análisis en los trabajos que se describen a continuación.

Como información de partida se cuenta con:

- Compendio de normativa de todos los procesos
- Descripción de los procesos relacionados con Ofertas Públicas de Empleo (en adelante OPEs). Se calcula que cubren un 60% de la normativa.

Para el levantamiento de los procesos se deberán tener en cuenta, al menos, las siguientes cuestiones:

- Marco normativo
- Normas que regulan el servicio.
- Normas que atribuyen a órganos de la Administración las competencias del servicio.
- Normas generales que regulan la tramitación (que afectan al procedimiento administrativo) y que determinan aspectos relevantes como flujo, plazos, notificaciones, sentido del silencio, recursos, y en general a cualquier aspecto del servicio. Responsable del servicio y estructura orgánica de la gestión
- Herramientas con las que se cuenta para la prestación del servicio, tanto internas como hacia el exterior. Pueden ser aplicaciones, productos, sistemas de comunicación, …
- Unidades de la administración que participan en la tramitación y función den cada trámite: tareas que se realizan Colectivos Destinatarios
- A quién se dirige el servicio: las personas (personas físicas) o entidades (personas jurídicas) perceptoras / beneficiaras potenciales del servicio
- Qué requisitos se requiere a cada uno de los colectivos destinatarios y cómo se solicita evidenciar su cumplimiento: qué documentación se solicita, qué servicios de interoperabilidad se utiliza, etc. Descripción de la tramitación

Los flujos pueden ser de dos tipos:

- Los “teóricos”: aquellos que sobre el papel “dibujan” el flujo de tramitación.
- Los “reales”: aquellos obtenidos a partir de entrevistas con los usuarios o del análisis de la utilización de las herramientas informáticas de gestión disponibles.

3. 2. 2. REVISIÓN DE LOS PROCESOS EXISTENTES

En una primera fase, se trata de revisar someramente todos los procesos existentes en la Dirección de Función Pública. Para esta revisión se contará con la documentación de partida y será necesario el trabajo de campo correspondiente para conocer el estado real de los procesos. El nivel de detalle tendrá que ser suficiente para generar un cuadro de mando básico que se describe más adelante.

El objetivo de esta revisión es documentar de forma básica los procesos (los más operativos cubren más o menos un 40% de la normativa). Además, generar la información suficiente para tener un cuadro de mando con datos básicos de estos procesos.

Construcción de vistas y cuadros de mando con indicadores relevantes de los procesos

Se trata de definir (la construcción no es objeto de este proyecto) un cuadro de mando con los principales parámetros de los procesos estudiados.

Como mínimo habrá que incluir:

- Generales: Por ejemplo, número de ocurrencias, ratio de aceptados/rechazados, tiempos, personas afectadas, …
- Grados de digitalización: Por ejemplo, por qué herramientas esta soportado.
- Cumplimiento legal: CPS, Sede, manual, ….
- Otros: A fijar en función de las necesidades

En cualquier caso, serán parámetros generales aplicables por igual a todos los procesos revisados.

3. 2. 3. PROCESOS A ANALIZAR EN DETALLE

En esta fase del trabajo a realizar se trata de analizar en detalle los procesos que tienen que ver con las OPEs (se estima que un 60% de la normativa se dedica a este apartado).

El nivel de detalle al que se llegue debiera ser suficiente para tener un cuadro de mando detallado de los procesos afectados. Este cuadro de mando de detalle deberá ser específico de los procesos (o subprocesos) que tengan que ver con las OPEs. El grado de detalle ha de ser suficiente, además, para poder identificar mejoras con el suficiente detalle como para tomar acciones directas, organizativas, informáticas o de otra índole.

Aspectos de especial interés

Se analizará si es posible la acreditación de requisitos necesarios para los procesos a través de:

- Interoperabilidad
- Presentación electrónica
- Declaración responsable
- Presentaciones manuales
- …

Obtención del documento de comunicaciones previas:

- Se revisará el momento de la tramitación en el que las personas interesadas aportan los documentos para evaluar si es necesario hacerlo en ese momento o esta acreditación puede ser pospuesta a fases posteriores de la tramitación. Análisis del flujo de tramitación
- Se identificarán aquellos puntos que suponen un cuello de botella y provocan un retraso en la respuesta de la administración.

Derivado del análisis de comunicaciones previas, se llevarán al cuadro de mando cosas que permitan detectar/medir cosas como:

- Retrasos derivados del flujo de tramitación (del diseño del flujo)
- Reducción de plazos legales de resolución
- Reducción de plazos de conservación de documentos.
- Posibilidad de utilizar pago electrónico.
- Posibilidad de automatizar actuaciones administrativas
- Posibilidad de tratamiento en lotes de actuaciones administrativas

… y en general cualquier punto / aspecto optimizable o aspecto relevantes de los procesos que convengan tener monitorizado.

Se analizará el uso del **silencio administrativo** y en su caso por qué no se usa el sentido positivo.

Identificación de mejoras e ineficiencias

Respecto de la normativa, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Supresión de procedimientos, trámites o tareas
- Se revisarán los procedimientos, trámites y tareas con el objetivo de detectar redundancias.
- Se tendrán en cuenta especialmente aquellos que:
    - Afectan a las personas interesadas
    - Requieren la participación otros órganos de la administración distintos del responsable del servicio

Respecto de la simplificación de requisitos y documentos, en favor de una reducción de cargas administrativas para las personas interesadas, se trabajará en la reducción de requisitos (¿es necesario el requisito?) y la consecuente simplificación documental (¿la documentación requerida se corresponde con la acreditación de un requisito?).

En cuanto a las mejoras, se trata de identificar las acciones a implementar a partir del diagnóstico como:

- Supresión del servicio e inclusión en alguno otro ya existente
- Supresión de procedimientos o trámites
- Ajustes en la normativa
- Simplificación de requisitos y documentación acreditativa
- Cambios en el flujo de tramitación (cuellos de botella, controles innecesarios, silencio administrativo, etc.)
- Ajustes en la organización
- Revisión de la información y formularios desde el punto de vista de la usabilidad y lenguaje claro
- Obligar a determinados colectivos a tramitar electrónicamente
- Mejorar las herramientas informáticas
- Mejoras en la atención a la ciudadanía
- Indicadores y cuadros de mando para tener un mejor control basado en datos que sea la base de la toma de decisiones.

Las acciones para implementar podrían ser de dos tipos:

- Preventivas
- Correctivas

… y en general cualquier aspecto que incida directa o indirectamente sobre la atención a la ciudadanía.

Priorización de mejoras en función de impacto de común acuerdo con función pública

La puesta en marcha de la propuesta de acciones requiere de la ejecución de un proyecto complejo en cualquier ámbito:

- Normativo
- Organizativo
- Tecnológico

Para la implementación de acciones puntuales los responsables podrían ser:

- La propia entidad responsable del servicio

- La empresa adjudicataria de los servicios de este [expediente de contratación] (dentro del marco del presente contrato)
- CCASA
- Una combinación de los anteriores

3. 3. HERRAMIENTAS A UTILIZAR

Es obligatorio el uso de alguna herramienta (aunque sea ofimática) para la realización del trabajo y posterior explotación de la información. Deberá funcionar en entorno Windows 11/Office365 sin ninguna dependencia en caso de correr en local o en nube en otro caso. Si es caso, se deberán proporcionar las licencias oportunas para su uso por parte del equipo de trabajo y los participantes de CCASA/DFA para al menos 20 usuarios y un año como mínimo en toda su capacidad. Esta licencia pasará a pertenecer a la DFA una vez finalizado el trabajo.

3. 3. 1. MIGRACIÓN INICIAL

Actualmente CCASA/DFA cuenta con un despliegue de Celonis en una POC con datos de un proceso. Independientemente de la solución propuesta, se busca poder migrar esta información al nuevo sistema propuesto para su consumo desde una misma aplicación.

3. 3. 2. FORMACIÓN

Para poder asegurar la correcta transición de la solución a CCASA/DFA y asegurar una buena adopción por parte de los equipos. Para ello se debe incluir:

- Formación a los usuarios de la solución para poder:
    - Incluir nuevos procesos en la solución
    - Analizar los procesos en profundidad
    - Descubrir e identificar ineficiencias y causas raíz
    - Actuar sobre el proceso para optimizarlo

- Formación a los usuarios de negocio que van a interactuar con la solución (si aplica), teniendo en cuenta los distintos perfiles dentro de CCASA/DFA (Negocio e IT), y por lo tanto, debe detallar qué tipo de formación se dará a cada perfil. Incluido cómo se realiza esta formación y para cuantos usuarios estará disponible.

- Documentación para entregar a CCASA/DFA una vez completado el traspaso y soporte de la solución a los usuarios durante la formación.
- Certificaciones que ofrece el fabricante o un tercero para poder utilizar la solución. Detalle el tipo de certificación, la duración que conlleva y el perfil objetivo.

4

ORGANIZACIÓN

4. 1. DEL SERVICIO

El servicio se organizará y gestionará, en la medida de lo posible, utilizando técnicas ágiles de gestión de proyectos, primando en todo momento la entrega de valor sobre otras consideraciones.

El licitador propondrá un esquema de actividades a realizar para la mejor prestación del servicio requerido.

Configuración del equipo de trabajo

El equipo debe ser lo más estable posible, y es preferible tener un equipo dedicado al 100% durante todo el proyecto.

La empresa licitadora deberá describir:

- La organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades de las distintas fases del proyecto descrito en este pliego.
- Las funciones de estos dentro de cada fase del proyecto descrito.

El equipo propuesto deberá contar con un **responsable del servicio**.

Plazos del proyecto

6 meses como máximo en total. Este plazo puede ser mejorado(reduciéndolo) por meses completos.

Entregables

Documentación soporte: Cada documento se suministrará en formato electrónico original (Microsoft Office), no admitiéndose por lo tanto formatos tales como PDF u otros protegidos y/o no manipulables. En caso de tener su propio visor o utilidad de edición el CCASA deberá poder utilizarlo por tiempo indefinido sin ningún coste adicional al de esta licitación.

El proyecto se dará por concluido una vez que se hayan cumplido los siguientes aspectos:

- Arranque exitoso del proyecto, sin incidencias críticas y altas después de la fecha de arranque y una vez completado el periodo de soporte post-arranque comprometido según la planificación del proyecto.
- Traspaso de conocimiento completado al equipo de la DFA/CCASA que se designe, cubriendo tanto el contenido funcional y técnico asociado a la nueva solución desplegada.
- Entrega de toda la documentación y entregables relacionada con el proyecto, asegurando entrega de las versiones definitivas y actualizadas.
- No existen vulnerabilidades de seguridad, salvo excepciones por motivos de negocio debidamente justificados.
- Licencia del producto propuesto para el servicio traspasada al CCASA/DFA (si aplica)
- Cierre oficial del proyecto con entrega de las evidencias acordadas, dando por alcanzados todos los criterios y requisitos acordados para el traspaso al equipo de mantenimiento de la solución.

4. 2. DE LAS PROPUESTAS

Las empresas licitadoras a este concurso deberán presentar su oferta técnica de acuerdo con el siguiente índice de propuesta:

- Resumen ejecutivo (*con un máximo de 20 hojas*).
- Planteamiento y metodología de trabajo (donde se indique qué, cómo, equipo y plazos en los que se va a hacer el proyecto)
- Descripción de la herramienta y para que se va a utilizar

La oferta técnica deberá tener un máximo de 100 páginas (50 hojas por ambas caras), resumen ejecutivo aparte. Formato de página A4, formato de fuente Arial, tamaño 11 o

superior, interlineado 1,5, y espaciado entre párrafos de 0,6 pt. o superior. Portada e índice de la oferta no se consideran a efectos de límite de páginas.

La empresa licitadora deberá incluir los perfiles profesionales de las personas que destinará a la ejecución del contrato, indicando en cada caso la descripción de las tareas a desempeñar, áreas de especialización y experiencia profesional.

ANEXO. CARACTERÍSTICAS IDEALES DE LA HERRAMIENTA A UTILIZAR

La herramienta de gestión de procesos a suministrar, debería ser una solución integrada de principio a fin, que proporcione todas las funcionalidades requeridas de forma completa en las áreas de minería de procesos y de tareas, así como en las áreas de automatización inteligente, con el fin de optimizar los procesos actuales dentro de CCASA/DFA.

La herramienta debería ser un producto de mercado ya existente y consolidado que no requiera de desarrollos específicos para su puesta en marcha y que garantice la rapidez de su implementación. Así mismo, se debería tener el respaldo de organismos y consultoras independientes, siendo reconocida como una solución de elevado nivel de madurez, probada con éxito en entornos reales.

La totalidad de la solución, incluyendo interfaces de administración, interfaces de usuario, menús, alertas, manuales, etc. ha de estar disponible en castellano desde el momento de su instalación.

La solución debe de proporcionarse en modo *Software as a Service* y debería soportar de forma nativa y de forma unificada las siguientes características:

- Descubrimiento y levantamiento de procesos de principio a fin, de manera autónoma sin participación del usuario final.
- Análisis automatizado de ineficiencias y de la causa raíz que las originan.
- Monitorización y observación de los procesos en tiempo real contra entornos de producción sin afectación de servicio a los sistemas de soporte a los procesos.
- Corrección asistida para resolver desviaciones en los procesos lanzando acciones que combinan *Machine Learning*, reglas de negocio y/o involucrando a personas para solventar estas desviaciones y redireccionar el proceso de forma eficiente visualizar más de un proceso de principio a fin de manera integrada y unificada
- Portal único para los usuarios de todos los ámbitos, pero con distintas vistas asociadas a los distintos perfiles, segmentando los contenidos.

Solución Software as a Service

Solución *cloud* nativa (*Software as a Service*) que incluya capacidades de almacenamiento de datos, de automatización, de minería de procesos y minería de tareas. Los principales beneficios que debe aportar la solución son los siguientes:

1. Rendimiento - transferencias a alta velocidad, carga mínima a los sistemas y procesamiento en tiempo real
2. Escalabilidad - escalabilidad según la demanda, equilibrio de carga elástica y requerimientos adicionales
3. Disponibilidad - sin caídas de la actividad, replicación de aplicaciones y sin fallos específicos y puntuales.

Contar con una infraestructura *cloud* escalable que permita reaccionar inmediatamente al crecimiento de usuarios y datos sin necesidad de configurar hardware adicional. De esta forma, no será necesario proporcionar a nivel interno de CCASA, hardware o gestionar el escalado de almacenamiento o cómputo.

La solución debe trabajar con *AWS o Azure* como proveedores de la nube, con posibilidad de elegir dónde alojar el servicio. Los proveedores de la nube deben estar certificados con el ENS nivel alto, además de cumplir con los estándares de seguridad exigidos por la Administración Pública.

La solución debe seguir un modelo de suscripción *SaaS* basado en licencias por usuarios y uso de la solución.

Conexión e integración del dato

Capacidad para conectarse con diferentes sistemas de origen, ya sean sistemas de mercado o sistemas *legacy customizados* de forma rápida y requiriendo un esfuerzo limitado de los equipos internos de CCASA/DFA (IT y Negocio).

Para poder asegurar la conexión e integración de manera adecuada, se deben incluir los siguientes puntos:

- El método de integración con los sistemas de origen debe tener en cuenta los distintos sistemas que pueda tener CCASA/DFA. La solución debe integrarse con sistemas de mercado tipo *SAP, Oracle, Salesforce*, con Bases de Datos y con sistemas *customizados/legacy*.

- La solución debe proporcionar conectores de procesos listos para usar prediseñados de forma nativa a los siguientes sistemas cómo mínimo *SAP, Oracle, Salesforce, UiPath, Microsoft, Amazon, Java, IBM DB2, Microsoft SQLServer*.
- La solución debe conectarse también a los siguientes tipos de archivos cómo mínimo *CSV, XLSX/XLS, JSON*.
- La solución debe tener capacidad para manejar grandes volúmenes de datos.
- El proceso de carga de datos en el sistema debe incluir herramientas o soporte de conocimientos técnicos adicionales para la carga de datos tipo herramientas.
- La solución debe poder conectarse a más de una fuente de datos y combinar los datos de todas las fuentes a través de una conexión vertical u horizontal.
- Capacidad de conexión en tiempo real o en *streaming* a sistemas, bases de datos y aplicaciones mediante cargas de datos basadas en disparadores que capturan el delta perfecto.

Para procesos de carga de datos

- Carga a través de conectores de procesos que extraen y transforman los datos de los sistemas de origen mediante API seguras. Debe permitir tanto los sistemas de origen en la nube como los locales. Los campos de datos personalizados se deben acomodar utilizando una interfaz de arrastrar y soltar, sin necesidad de codificación. Se deberán poder cargar, adicionalmente, datos al sistema a través de *Data Push API* o a través de *HTTPS o SFTP* utilizando el Gestor de Almacenamiento de Archivos en el caso de archivos planos
- Capacidad para identificar y crear de forma automática el registro de eventos si se importan los datos mediante un Conector de Procesos. Antes de la creación del registro de eventos, la solución debe permitir la consolidación de la información de varios sistemas diferentes y la limpieza de datos para eliminar el ruido. El proveedor debe ofrecer la posibilidad de revisar el registro de eventos preelaborado mediante un editor visual.
- Capacidad de construir el registro de eventos utilizando un editor visual y proceso guiado cuando los datos se importen a través de la *Data Push API* o de un archivo plano. La solución
- Permitir a los usuarios ver una lista de todas las tablas extraídas, incluyendo sus respectivas columnas, y pueden seleccionar la tabla de datos y las columnas asociadas con el contenido del registro de eventos requerido: ID de caso, actividad y marca de tiempo.

Sobre enmascaramiento y encriptado del dato

- Disponer de capacidades de enmascaramiento y encriptación de datos. Se debe ofrecer la posibilidad de seudonimizar durante la extracción de datos, sin posibilidad de restauración por la solución. La solución debe tener también, capacidad de seudonimización en la base de datos.
- Los datos en la solución deben estar encriptados en *REST* y los que se transfieren a la solución mediante las conexiones deben ser cifrados mediante *HTTPS utilizando TLS 1.2* o superior
- Disponer de mecanismos/metodologías que se emplean para archivar, destruir y conservar los datos.

Minería de procesos y tareas

- Capacidad para el descubrimiento y levantamiento del proceso. La solución debe ser capaz de levantar los datos a través de la creación de una tabla de actividades del proceso que contenga un número identificador, nombre de la actividad y el tiempo de registro de la actividad.
- Capacidad integrada de la solución para registrar y evaluar el comportamiento de los usuarios a nivel de tareas que podrían no ser capturadas en los registros de eventos del sistema central (por ejemplo, en *Excel, Outlook*, etc.)
- Capacidad para identificar de forma automatizada ineficiencias y buscar/sugerir causas raíz en las desviaciones del proceso.
- Capacidad de registro de múltiples eventos de la solución para la creación de un único modelo de datos para múltiples procesos con el fin de identificar patrones, tendencias y cambios procesables en distintos procesos. La solución debe registrar múltiples eventos y poder
- Visualizar las interdependencias entre varios procesos, además de realizar filtros y cálculos entre varios procesos.
- Capacidades técnicas para identificar de forma automatizada ineficiencias y buscar/sugerir causas raíz en las desviaciones del proceso teniendo en cuenta las interdependencias con el resto de los procesos

Respecto a machine learning y simulación

- Capacidad de la solución para realizar orientaciones prescriptivas a los usuarios de negocio incluyendo recomendaciones de acciones automatizadas de manera inteligente.
- Capacidad de utilizar *Machine Learning* e Inteligencia Artificial para mejorar el rendimiento del proceso. Debe incluir también facilidades para apoyar la transformación y limpieza de datos utilizados por los procesos.

- Capacidad de simulación de procesos basada en el aprendizaje automático y que permita a los usuarios de negocio simular el impacto completo de los cambios en sus procesos y evaluar todos sus escenarios de optimización para tomar la mejor decisión de negocio. Debe funcionar a partir de la creación de una simulación digital que sea una representación del proceso *AS-IS* 100% objetiva incluyendo representaciones estadísticas del proceso, información de los tiempos del proceso, recursos y calendario de trabajo de forma automática.
- Garantía de una experiencia de usuario intuitiva teniendo en cuenta la existencia de varios perfiles. Debe facilitar al máximo el uso del aprendizaje automático. Para ello, se requieren modelos preconstruidos para ayudar a los usuarios a empezar rápidamente. Además, la solución debe ofrecer un paquete que permite al usuario interactuar con los objetos de la solución como objetos nativos (por ejemplo, copiar un análisis, empujar y extraer datos, recargar un modelo de datos)
- La solución debe permitir el uso de *Optical Character Recognition (OCR), Natural Language Processing (NLP)* e Inteligencia Artificial para poder ordenar previamente y agrupar de forma automática las interacciones de usuarios en actividades, combinando datos de la minería de procesos y tareas con el fin de obtener una visión 360 de los procesos.

Para visualización y análisis

- Oferta de aplicaciones preconfiguradas de principio a fin para el uso operativo para diversos casos de uso por departamento o área.
- La solución debe de ofrecer un espacio de publicación de aplicaciones y análisis listos para ser reutilizados en CCASA/DFA. Se valorará que además la solución aporte desde el principio un espacio con aplicaciones y análisis preconstruidas de índole general que puedan ser evaluados por CCASA para su consumo. Estas aplicaciones y análisis deberán de poder desplegarse por los usuarios finales sin requerir de soporte de terceras partes y, una vez desplegados, personalizarse mediante una interfaz de arrastrar y soltar para satisfacer necesidades específicas.
- Capacidad para crear automáticamente análisis estándar para cada conjunto de datos, incluyendo:
    - Resumen de procesos,
    - Explorador de procesos,
    - Explorador de casos y
    - Comprobador de conformidad.
- Estos análisis proporcionan un sólido punto de partida para profundizar en los procesos y obtener información inmediata, como los tiempos de procesamiento, la

identificación de actividades, las desviaciones de la ruta más común y las causas raíz identificadas. También debe de ser capaz de proporcionar análisis para casos de uso específicos; aplicaciones para identificar y priorizar las oportunidades de automatización.

- La solución debe de ser fácil de usar e intuitiva, permitiendo crear análisis personalizados que se adapten a las necesidades exactas de CCASA/DFA con una interfaz de arrastrar y soltar, con amplias opciones de personalización.
- Capacidad que soporte la importación de archivos *.bpmn (BPMN 2.0 Standard)*. Además, la solución soportará la extracción de datos de la situación actual para identificar un proceso objetivo o la construcción de un proceso objetivo utilizando un modelador de procesos incorporado. Todos los procesos modelados también se deben exportar como archivos *.bpmn*.
- Los modelos de procesos deberían ser almacenados y mantenidos de acuerdo con los niveles de jerarquías de procesos en un repositorio de la solución.
- Capacidad de la solución de mantener, almacenar y versionar modelos de procesos en un entorno centralizado.
- Visualización de *KPIs* preconfigurados de uso común (frecuencia de casos, actividades, tiempo de rendimiento, tasa de automatización, etc), así como creación de *KPIs* nuevos
- Personalizados sin necesidad de formación en programación adicional a la formación ofrecida por el fabricante.
- El lenguaje para la creación de *KPIs*, atributos y dimensiones debería ser orientado al negocio y relacionado a los procesos, similar a SQL. Se debe ofrecer además una capacidad visual para la creación de estos.
- Definición de múltiples escenarios y la ejecución de simulaciones para la ayuda en la toma de decisiones de negocio. Los escenarios deben ser configurados en una interfaz visual, con posibilidad de elegir parámetros ajustables y comparar *KPIs* como tiempo de procesamiento, coste medio por caso y recursos utilizados de distintos escenarios al mismo tiempo.
- Capacidad de exportar y guardar en archivos *.bpmn, .xlsx o .csv* los cálculos y visualizaciones de los procesos así cómo datos filtrados.
- Capacidad de profundizar en las variaciones y análisis de distintos procesos y variantes de forma simultánea (por ejemplo, comparando diferentes países o períodos de tiempo en un gran proceso de extremo a extremo) con el fin de comparar de manera eficaz a través de filtros a nivel de componentes. Los filtros deben ser de fácil uso,

intuitivos y simples para el usuario final y deben poder guardarse y compartirse con otros usuarios.

- Capacidad de realizar *benchmarks* y comparar el proceso teniendo en cuenta los filtros clave para CCASA/DFA: territorios, municipios, oficinas, servicios, espacios temporales como meses, semanas, años, etc.

Automatización inteligente

- Capacidad de analizar el proceso en tiempo real y lanzar una acción automatizada cada vez que se detecta una desviación específica en el proceso. Debe ser capaz de escribir sobre el sistema con el cual se integra la solución.
- Capacidad de integración a través de *APIs REST* y servicios web *SOAP* para realizar acciones dentro de los sistemas de origen. La solución debe ofrecer una biblioteca de al menos 700 integraciones de aplicaciones pre-construidas con al menos 10,000 automatizaciones preconstruidas.
- Capacidad de integrar registros de *RPA*, supervisar, orquestar y evaluar su éxito directamente desde la solución. Capacidad de reunir los datos de los sistemas operativos con los datos sobre las tasas de automatización y las tasas de ejecución de los robots para ofrecer un análisis completo de principio a fin del impacto de la automatización y la *RPA* en la mejora y la eficiencia de los procesos.
- Capacidad de rastrear patrones y tendencias en la solución mediante reglas que pueden ir desde simples declaraciones lógicas hasta un aprendizaje automático aplicado más avanzado.
- Una vez que se activa una regla, las notificaciones deben dirigirse a la vista personal del usuario en función del grupo de usuarios, el atributo del modelo de datos o la lógica adicional personalizada.

Para arquitectura y seguridad

- Debido al gran volumen de datos y a la información confidencial que potencialmente puede manejar CCASA/DFA, será necesario contar con una solución capaz de escalar y dar servicio a las distintas áreas de negocio y que, además, cumpla con los más altos estándares de seguridad. Por lo tanto, la solución debe:
- Tener capacidad para soportar varios usuarios, como mínimo 100, simultáneamente. Por temas de privacidad de datos la solución debe proveer licencias para usuarios nominales.
- Tener capacidad para gestionar el acceso y la autenticación de usuarios. Detalle si admite *SSO/SAML, LDAP* y cómo gestiona los accesos.
- Disponer de un ciclo de actualización de al menos 4 versiones principales al año, con actualizaciones menores con una frecuencia de 2 veces al mes. La solución debe estar

disponible los 365 días del año, 24 horas al día con un tiempo de actividad mínimo del 99,5%.

- Disponer de un método de despliegue capaz de soportar el volumen de procesos de CCASA/DFA (hasta 800 millones de eventos) de forma ordenada.
- Disponer de certificaciones de seguridad ENS nivel alto, incluyendo las certificaciones *ISO9001, ISO27001, ISO27701 y auditorías SOC2 Tipo I y II*.
- Disponer de capacidades de enmascaramiento y encriptación de datos. Se debe ofrecer la posibilidad de seudonimizar durante la extracción de datos, sin posibilidad de restauración por la solución. La solución debe tener también, capacidad de seudonimización en la base de datos.
- Los datos en la solución deben estar encriptados en *REST* y los que se transfieren a la solución mediante las conexiones deben ser cifrados mediante *HTTPS utilizando TLS 1.2* o superior
- Disponer de mecanismos/metodologías que se emplean para archivar, destruir y conservar los datos, así como auditoría de dichas acciones. Detalle estos mecanismos y la frecuencia con la que se realizan en caso de que sean gestionados automáticamente por la propia solución.
- Disponer de políticas y procedimientos de recuperación de desastres. Detalle el procedimiento.
- Ofuscar de forma automática las capturas de pantalla para evitar la captura de datos de negocio así cómo poner en la lista negra/blanca



Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.